

ThyssenKrupp Liften BV

Monteurs maken eigen consignatierooster

Bij ThyssenKrupp Liften BV maken de servicemonteurs zelf hun consignatierooster. Dat gaat al meer dan tien jaar zo, naar ieders tevredenheid. Deze werkwijze past goed bij het bedrijf, dat zijn personeel graag de ruimte geeft.

ThyssenKrupp Liften BV behoort met ongeveer 240 medewerkers tot de grotere liftenbedrijven in Nederland. Het installeert, onderhoudt en repareert liften, roltrappen en automatische deuren. ThyssenKrupp Liften BV is onderdeel van ThyssenKrupp Elevator, waar wereldwijd meer dan 47.000 mensen werken in 900 zelfstandig opererende bedrijven in de hele wereld.

Pure noodzaak

In Nederland heeft ThyssenKrupp Liften BV het werkgebied in drie branches gedeeld. Elke Branche bestaat uit meerdere storingsregio's met elk zes tot acht monteurs, waarvan er steeds één consignatiedienst heeft. De consignatiediensten duren altijd één dag en een nacht. In de weekenden kunnen de monteurs kiezen: zien ze het weekend als één dienst of knippen ze het op in twee diensten? De praktijk laat zien dat de meesten ervoor kiezen het weekend op te delen in twee afzonderlijke diensten.

De monteurs in de Branche Zuidoost maken al zeker tien jaar hun eigen consignatierooster. Monteur Jan Baars herinnert het zich nog als de dag van gisteren: 'Als er vroeger een consignatierooster moest worden gemaakt, dan mondde dat uit in een eindeloos heen en weer bellen om het rooster rond te krijgen. Dan kon de een niet, en dan had de ander weer wat. De monteurs stonden bovendien op hun strepen. Stond de een er niet vaker op dan de ander? Het waren altijd toestanden.' Zijn leidinggevende vroeg Baars een oplossing te bedenken. 'Je kunt gerust zeggen dat de huidige werkwijze uit pure noodzaak is ontstaan.'

Hoe gaat het maken van een consignatierooster tegenwoordig in zijn werk? Baars vertelt: 'Een van de storingsmonteurs maakt eerst een basisrooster voor een kwartaal of een half jaar. Het is belangrijk dat iedereen daarin even vaak staat ingepland. Dat is gewoon een kwestie van tellen. Alle gewone week- en weekenddagen zijn ingevuld en de feestdagen staan nog open.' Dit rooster is alleen maar een concept en dient als basis voor de volgende stap. 'De monteurs lezen het rooster thuis door en strepen aan wanneer ze niet kunnen. Vervolgens gaan we vergaderen zonder de chef erbij, meestal in een wegrestaurant. En dan begint het ruilen. De paardenmarkt, noemen we dat zelf. We ruilen één op één met elkaar dus in principe staat iedereen even vaak op het rooster.'

Laat het los

Uiteindelijk kan het zo zijn dat iemand toch vaker op het rooster staat dan een ander. Maar dat is dan een kwestie van vrije wil: het kan zijn dat een monteur graag meer consignatiediensten wil draaien omdat hij het geld goed kan gebruiken. 'Een overschrijding van de Arbeidstijdenwet zal niet voorkomen', zegt HR-manager Otwin de Wit. 'De consignatiediensten wisselen om de dag én mensen mogen niet vaker dan twee keer per week storingsdienst hebben. Als HR-afdeling doen we natuurlijk steekproeven en delen we rapportages om een vinger aan de pols te houden.'

Is het rooster rond, dan sturen de storingsmonteurs het naar hun supervisor. Die verandert er niets meer aan. Ook als er iemand ziek is, heeft de supervisor in principe geen omkijken naar het rooster. De groep is verantwoordelijk voor vervanging, dat is de afspraak binnen ThyssenKrupp. Deze manier van werken past goed bij ThyssenKrupp, vindt De Wit. 'We geven mensen graag het heft in eigen hand. Als leiding moet je vertrouwen hebben in je mensen. Laat het los, je zult zien dat weldenkende mensen dit prima kunnen.' Baars vult aan: 'Liftmonteurs zijn eigenwijze mensen. We zijn altijd alleen onderweg en zijn eraan gewend om zelf beslissingen te nemen. Daarom werkt dit ook zo goed.'

Ook in de andere werkgebieden van ThyssenKrupp Liften BV maken de monteurs hun eigen rooster. De Wit: 'Maar dan weer op een andere manier. In Noord gebruiken de monteurs Google kalender om het rooster te maken. De monteurs geven daarin aan wanneer ze storingsdienst willen draaien. Op deze manier is 80 procent van het rooster afgedicht, de overige 20 procent wordt ingevuld tijdens een vergadering. In Zuidwest maakt de supervisor een voorzet en vullen de monteurs het tijdens een vergadering verder in. Hier is de supervisor wel aanwezig bij de vergadering. Ik ben van plan om binnenkort de ervaringen tussen de regio's te delen zodat zij kunnen leren van elkaars ervaringen.'

55 plus

Hoewel het roosteren iedereen op deze manier goed bevalt, zal het in de toekomst wel lastiger worden omdat de consignatiegroep steeds kleiner wordt. Op dit moment zijn er in de Branche Zuidoost drie monteurs boven de 55, toevallig is een daarvan Jan Baars zelf. Maar de komende jaren zullen er meer de leeftijd van 55 jaar bereiken. Volgens de cao Metalektro hoeven zij dan geen consignatiediensten meer te draaien. 'Dat is een zorg voor ons als service organisatie', erkent De Wit. 'Natuurlijk proberen we onze mensen met een goed personeelsbeleid betrokken te houden en fit genoeg om storingsdiensten te doen. We zijn een meer dan goede werkgever. Met mensen die de 55 jaar gaan we in gesprek om te vragen of zij op vrijwillige basis willen deelnemen aan de diensten, al dan niet gedeeltelijk.' Er zijn gelukkig medewerkers die hier, al dan niet gedeeltelijk, gehoor aan geven.

Voor de branche als geheel vreest De Wit dat de cao-afpraak leeftijdsdiscriminatie in de hand werkt. 'Bedrijven zullen geen 55-plussers in dienst willen nemen en dat kan toch niet de bedoeling zijn van deze afspraak.'

In het kort

Consignatiedienst ThyssenKrupp Liften BV: Voorafgaand aan een storingsdienst werkt de servicemonteur 10.00-16.30 uur. Direct aansluitend begint de storingsdienst tot de volgende morgen 8.00 uur. Een zaterdag, zon- of feestdag loopt van 8.00-8.00 uur. Vaste vergoeding € 36,00 bruto per dienst. Normaal uurloon voor alle uren tussen 10.00 en 18.30 uur (ook als er van 16.30-18.30 geen storingen zijn). Overurenregeling voor alle gewerkte en reizen na 18.30 uur. Kosten van een maaltijd tijdens een storingsdienst worden vergoed na het inleveren van een bon.

Tips van ThyssenKrupp Liften BV

- Heb vertrouwen als leidinggevende en laat los: je medewerkers zijn weldenkende mensen en kunnen zelf hun rooster maken.
- Blijf als monteur flexibel denken om het rooster rond te krijgen. Denk aan jezelf maar ook aan de groep.
- Zorg dat alle monteurs erbij zijn als het rooster wordt gemaakt. Anders werkt het niet.
- Het is voor deze werkwijze ideaal als de consignatiegroep uit zes tot acht mensen bestaat.